目　录

一、CSP 平台主页 **1**

二、资源搜索篇 **1**

1 浏览 1
1.1 A TO Z 浏览 1
1.2 按学科浏览 2
1.3 按产品浏览 2
1.4 按历史检索式浏览 2
2 检索 2
2.1 简单检索 2
2.2 专家逻辑检索 3
2.3 通配符（*）检索 3
2.4 高级检索 3

三、帐户篇 **4**

1 个人用户 4
1.1 注册 4
1.2 登录 5
1.3 用户权限 6
1.4 帐户功能 6
2 机构用户 7
2.1 管理员帐户 7
2.1.1 注册 *7*
2.1.2 登录 *8*
2.1.3 用户权限 *9*
2.1.4 帐户功能 *10*
2.2 机构用户子户 10
2.2.1 统购统收用户 *10*
Ⅰ 注册 *10*
Ⅱ 登录 *10*
Ⅲ 用户权限 *10*
Ⅳ 帐户功能 *11*
2.2.2 统购子收用户 *11*
Ⅰ 注册 *11*
Ⅱ 登录 *11*
Ⅲ 用户权限 *11*
Ⅳ 帐户功能 *12*
2.2.3 子购子收用户 *12*
Ⅰ 注册 *12*
Ⅱ 登录 *12*
Ⅲ 用户权限 *12*
Ⅳ 帐户功能 *12*

四、订购篇 **14**

1 个人用户 14
订购流程 14
1.1 登录、注册 14
1.2 查找资源 14
1.3 加入购物车 14
1.4 结算 16
1.5 填写、核对订单信息 17
1.6 提交订单 18
1.7 付款 18
1.8 催缺 18
1.9 确认到货 20
2 机构用户 22
2.1 单位管理员 22
订购流程 22
2.1.1 登录、注册 *22*
2.1.2 查找资源 *22*
2.1.3 加入购物车 *22*
2.1.4 结算 *23*
2.1.5 填写、核对订单信息 *23*
2.1.6 提交订单 *23*
2.1.7 付款 *23*
2.1.8 催缺 *23*
2.1.9 确认到货 *23*
2.2 机构用户子户 *23*
2.2.1 统购统收子户 *24*
订购流程 *24*
Ⅰ 登录、注册 *24*
Ⅱ 查找资源 *24*
Ⅲ 加入购物车 *24*
Ⅳ 提交订单至单位管理员 *24*
Ⅴ 审核通过 *25*
2.2.2 统购子收子户 *26*
订购流程 *26*
Ⅰ 登录、注册 *26*
Ⅱ 查找资源 *26*
Ⅲ 加入购物车 *26*
Ⅳ 提交订单至单位管理员 *26*
Ⅴ 审核通过 *26*
Ⅵ 催缺 *26*
Ⅶ 确认到货 *26*
2.2.3 子购子收子户 *26*
订购流程 *26*
Ⅰ 登录、注册 *26*
Ⅱ 查找资源 *26*
Ⅲ 加入购物车 *26*
Ⅳ 结算 *27*

Ⅴ 填写、核对订单信息 *27*
Ⅵ 提交订单 *27*
Ⅶ 付款 *27*
Ⅷ 催缺 *27*
Ⅸ 确认到货 *27*

五、收藏篇 **27**

1 收藏文章 27
1.1 选取文章至收藏夹 27
1.2 对收藏文章进行排序 27
1.3 删除收藏 27
2 收藏检索式 27

六、温馨提示 **27**

1 查看订单状态 27
2 订单查询 30
3 订单支付 30
3.1 订单支付方式 30
3.1.1 网银支付 *30*
3.1.2 预存款支付 *33*
3.1.3 线下支付 *33*
3.2 适用用户类型 33
4 修改订单 33
5 取消订单 33
6 索要发票 33
7 联系我们 34

七、常见问题解答 **35**

1 关于平台 35
什么是“内容服务平台”？ 35
内容服务平台是由谁建设并负责推广工作的？ 35
2 注册 • 登录 • 帐户 35
我为什么需要注册？ 35
注册免费吗？ 35
什么是机构用户？ 35
如何注册成为机构用户？ 36
忘记密码怎么办？ 36
为什么 CSP 会要求我重新登录？ 36
我该如何使用我的帐户？ 36
3 浏览 • 检索 36
我该如何在内容服务平台上进行检索？ 36
检索历史是什么？ 36
为什么我的检索历史没有保存下来？ 36
CSP 是否支持逻辑检索？ 37
是否需要订购才可使用内容服务平台？ 37
4 订购 • 付款 37
什么是单篇订购？ 37

我应该怎样进行文献订购？ 37
怎样查询一天的订单？ 37
我能采用哪种方式支付订单？ 38
线下付款有哪些注意事项？ 38
我能进行预付吗？ 38
预付中心金额不足，还能使用预付款支付订单吗？ 38
如果使用预存款支付，会不会出现多付款的情况？ 38
我是机构用户子户，我可以用自己的经费给该帐户充值吗？ 38
什么是购买模式？ 38
怎样是网上支付成功呢？ 39
文章上没有价格信息，能购买吗？ 39
如何使用网银支付？ 39
造成“支付被拒绝”的原因有哪些？ 39
我购买的文章是什么格式？ 39
什么是到货确认？ 39
一般多长时间能够收到文章？ 40
什么时候我可以进行催缺？ 40
5 其他 40
上述解答仍无法解决我的问题，我该怎么办？ 40

一、CSP 平台主页

CSP 内容服务平台是集电子出版物引进、导航、订购、集成管理于一体的电子商务平台，拥有包括电子期刊、电子书、会议录和数据库在内的海量多样化资源。在 CSP 内容服务平台上，您可以快速高效地检索和浏览资源，免费查看包括文摘在内的篇名目次信息，以中国区独有的优惠价格购买国外单篇文章。

访问 CSP 平台，请牢记如下网址：

http://csp.cepiec.com.cn

您也可以通过以下网址进入

公司网站	http://www.cepiec.com.cn/
Socolar	http://www.socolar.com/
报刊网站	http://periodical.cepiec.com.cn/
刊展网站	http://journalfair.cepiec.com.cn/

二、资源搜索篇

在 CSP，您无需注册，即可免费查找海量电子版文献资源，免费查看包括文摘在内的篇名目次信息（TOC——table of Contents）。您可以通过以下两种方式查找需要的资源。

1 浏览

CSP 平台提供按 AtoZ、按学科、按产品和按历史检索式四种资源浏览方式（如图 1）。

图 1 浏览资源

1.1 A to Z 浏览

按照出版物开头字母顺序查找资源的途径。

1.2 按学科浏览

CSP 资源按照《中国图书馆分类法》（第四版）进行学科归类，方便您按类查找需要的资源。您可以直接点击类名进入大类，或点击大类前的+号展开，查看子类目。类名后的数字表示该类下出版物的数量。

1.3 按产品浏览

CSP 首页提供了按产品浏览出版物的快捷方式，您也可以在此链接到 Socolar 开放获取资源一站式检索服务平台和刊展网站，查看开放获取（Open Access）资源和刊展信息。

1.4 按历史检索式浏览

您每次的文章检索式会保留在检索历史中，您可以根据需要选择再次执行，查看 CSP 平台资源更新情况，从而省去了再次搜索的麻烦。

图 2 按历史检索式浏览

2 检索

2.1 简单检索

简单检索适用于文章检索和出版物检索。在搜索框中输入关键词，选择搜索字段，点击检索或直接回车即可。

支持检索的字段包括：

文章检索：文章名称，文章作者，文章摘要，关键词，所有字段。

出版物检索：出版物名称，出版社，ISBN/ISSN，所有字段。

刊内检索：使用关键词在出版物内检索特定文章。

图 3 简单检索

2.2 专家逻辑检索

在简单检索框内，使用 AND, NOT, OR 逻辑检索符进行检索。

示例 1：在全部字段检索 education AND Markku，表示检索包含 education 和 Markku 的文章。

示例 2：在全部字段检索 education NOT Markku，表示检索包含 education，但不包含 Markku 的文章。

示例 3：在全部字段检索 education OR Markku，表示检索包含 education 或 Markku 的所有文章。

2.3 通配符（*）检索

对不确定单词拼写状况的，可用*代替一个或多个字母（至少输入 3 个字符）。

示例 1：comu*可以是

computer，computational，computerized；

示例 2：Pseudoreticulocytosis 可以拼写成

Pseudoreticulocyt*，Pseudor*iculocytosis

2.4 高级检索

您可以在此对检索字段、出版时间范围和学科进行多条件组合检索，使检索结果更加精确。

2.4.1 检索字段：文章名称，文章作者，文章摘要，出版物名称，出版社，ISSN/ISBN，所有字段

2.4.2 检索逻辑关系：与，或，非

示例 1：文章名：dolphin 与 出版社：Karger

表示检索 Karger 出版的文章名包含 dolphin 的文章。

示例 2：文章名：dolphin 或 出版社：Karger

表示检索所有出版社出版的文章名包含 dolphin 的文章，和 Karger 出版社的所有文章。

示例 3：文章名：dolphin 非 出版社：karger

表示检索所有不是 karger 出版的文章名中包含 dolphin 的文章。

2.4.3 检索词限定：任意词，短语，所有词

示例 1：文章名 任意词 science and technology

文章名中包含 science，technology，同时包含 science 和 technology 的所有文章；

示例 2：文章名 短语 science and technology

文章名中包含“science and technology”词组的文章；

示例 3：文章名 所有词 science and technology

文章名中包含 science 和 technology 的文章。

图 4 高级检索

三、帐户篇

若要在 CSP 平台购买需要的资源，您首先需要成为 CSP 平台的注册用户。根据用户使用范围和类型的不同，CSP 注册用户分为两类：个人用户和机构用户。

密码遗忘，请使用密码找回功能。点击页面右上方的“忘记密码？”，输入您的用户名，选择用户类型，输入验证码（不分大小写），点击“取回密码”。密码就会发送到您注册的 Email。为确保帐户安全，建议您在找回密码后，更换新的密码。机构用户子户也可以通过询问机构管理员找回密码。

1 个人用户

个人用户订购享受个人价格，购买的文章用于个人使用。

1.1 注册

个人可以在线免费注册成为 CSP 用户。只需点击首页的“注册”，进入注册页面，填写好个人信息，点击“完成”即可(如图 5)。

图 5 个人用户注册

1.2 登录

在首页登录框输入用户名和密码，选择“个人用户”进行登录(如图 6)。

为方便您的购买和收藏操作，建议您一进入主页即进行登录。

当您处于**未注册 / 登录**状态发生购买、收藏操作时，系统会提示您注册/登录，注册或登录后可继续操作。

图 6 个人用户登录

1.3 用户权限

个人注册后，可进行如下操作：

- CSP 平台资源检索
- 查看文章 TOC 信息
- 保存检索历史
- 电子文献单篇订购
- 电子文献打包购买
- 在线支付订单
- 预存款支付订单*
- 线下方式支付订单
- 在线预存款
- 订单状态追踪
- 订单催缺
- 确认到货
- 在线查看财务对账单
- 索要发票
- 收藏文章

1.4 帐户功能

登录后，点击“我的 CSP”，您就可以进入个人的 CSP 帐户（如图 7）。

* 需首先在线预存

图 7 个人用户—我的 csp

个人用户帐户“我的 CSP”具有如下功能：

1.4.1 个人资料 用于查看、修改、完善您的个人信息。请务必确保信息的正确性和有效性，以保证您的购买权益。一旦发生帐户丢失、被盗事件，请及时与我们联系进行帐户挂失。因未及时挂失产生的损失将由用户自行承担。

1.4.2 修改密码 用于变更用户密码。

1.4.3 收藏夹 保存感兴趣的文章；支持按文章名和收藏日期对收藏记录进行排序。

1.4.4 购物车

1.4.5 订单中心 订单中心支持订单查询、订单支付、未付订单修改等操作。

1.4.6 订单催缺 对未按时到货文章进行报错。

1.4.7 到货通知 查看已到货的订单，进行到货确认。

1.4.8 预存中心 预存中心是 CSP 用户在平台上的虚拟帐户。CSP 用户可以事先将购物用款项（预存款）存放在预存中心，在支付订单时，通过选择“余额支付”，可以以扣减预存款的形式购买文章。用户可以在预存中心实时查看预存款余额。您可以通过线上（网银支付）和线下两种方式为预存中心充值。

1.4.9 财务状况反映帐户财务明细。

2 机构用户

机构用户是以机构形式购买和使用CSP平台资源的用户，是为满足机构电子文献订购需求设立的，机构用户的订购执行机构价格。机构用户设置有两级权限，由管理员帐户和子帐户实现。管理员负责机构用户的经费管理和子户管理，子户的购买权限和经费数量由管理员控制和分配。（购买模式说明见 10 页）

子户用于支付的金额全部来自于管理员，并且可支配金额受管理员额度管理的限制。但子户可以通过注册另外的机构用户来使用自有经费。比如北京大学图书馆注册了 CSP 机构用户 pku，为信息管理系资料室设立了子户 pku1。但院系资料室可以再注册机构用户 IM，资料室自有经费不能在 pku1 上使用，但可以在 IM 上使用。

2.1 管理员帐户

2.1.1 注册

不同于个人用户，机构用户注册采用申请模式，您可以打电话（010-6251 4061，6251 4062）申请注册，也可以在线提交注册申请。点击首页右上方注册按钮，点击“机构用户注册”链接进入机构用户注册页面，填写相关资料，提交完成申请（如图 8）。

我们会及时处理您的注册请求，将用户名和密码发送到您注册的邮箱。

图 8 机构用户注册

2.1.2 登录

在首页登录框输入用户名和密码，选择“机构用户”进行登录（如图 9）。

为方便您的购买和收藏操作，建议您一进入主页即进行登录。

当您处于**未注册 / 登录**状态发生购买、收藏操作时，系统会提示您注册/登录，注册或登录后可继续操作。

图 9 机构用户登录

2.1.3 用户权限

机构用户管理员可以进行如下操作：

- CSP 平台资源搜索
- 查看文章 TOC 信息
- 保存检索历史
- 电子文献单篇订购
- 电子文献打包购买
- 在线支付订单
- 预存款支付订单*
- 线下方式支付订单
- 在线预存款
- 订单状态追踪
- 在线查看财务对账单
- 索要发票
- 订单催缺
- 确认到货
- 收藏文章
- 获取使用统计报告
- 管理子户
  - 创建子户
  - 删除子户
  - 子户密码找回
  - 设置、修改子户权限

* 须首先在线预存

- 向子购子收子户分配额度
- 审核子户订单
- 跟踪子户订单状态

2.1.4 帐户功能

登录后，点击“我的 CSP”，您就可以进入管理员的 CSP 帐户（如图 10）。

图 10 我的 CSP—机构管理员

管理员帐户除具有个人用户帐户功能（见 7 页）外，还拥有如下功能：

- **子户管理** 用于管理员新建、修改、删除子户，限定子户购买模式，为子购子收子户分配经费。
- **审核订单** 只对统购统收和统购子收的子户有效。对于子户提交的文章订购请求，管理员可以同意订购、拒绝受理或删除。通过审核的订单将加入管理员购物车，由管理员购买。
- **订单催缺** 对未到货的文章进行报错。

【购买模式说明】

子购子收：管理员将购买经费以额度形式分配给各子户，子户根据各自额度自行订购，购买的资源发到子户指定的收货邮箱，管理员不参与子户购买流程。简言之，即子户购买，子户收货。

统购统收：管理员不向子户分配金额，子户向管理员提交订单，管理员审核通过后，由管理员统一购买，统一收货。简言之，主户统一购买，统一收货。

统购子收：管理员不向子户分配金额，子户向管理员提交订单，由管理员审核通过后统一购买，但购买的相应资源发到子户指定的收货邮箱。简言之，主户购买，子户收货。

在这三种模式下，到货执行“谁收货，谁确认”原则，催缺执行“谁提交，谁催缺”原则。

经过管理员授权的子户可以查看管理员订购的资源和统购的资源（本馆资源），子户之间不可查看订单。

2.2 机构用户子户

根据购买模式的不同，机构子户分为：统购统收子户、统购子收子户和子购子收子户（购买模式说明见上）。

2.2.1 统购统收用户

Ⅰ 注册

机构子户不能注册，只能由管理员建立。

Ⅱ 登录

机构子户的登录方式与管理员相同。（见 8 页）

Ⅲ 用户权限

统购统收子户可进行如下操作：

- CSP 平台资源搜索
- 查看文章 TOC 信息
- 保存检索历史
- 电子文献单篇订购
- 电子文献打包购买
- 订单状态追踪
- 查看本馆资源*
- 收藏文章
- 获取使用统计报告

Ⅳ 帐户功能

登录后，点击“我的 CSP”，您就可以进入统购统收子户的 CSP 帐户（如图 11）。

图 11 我的 CSP—统购统收用户

- **个人资料** 查看包括购买模式、管理员联系方式在内的子户信息，修改、完善子户资料。
- **修改密码**
- **收藏夹**
- **购物车**
- **我的订单** 用于管理子户订单，跟踪订单审核状态和执行情况。
  - **检索订单** 通过关键词查找订单。
  - **检索字段** 文章名，作者，关键词，出版社
- **订单催缺**
- **到货通知** 只能查看自己提交订单的到货情况，到货确认由管理员执行。
- **本馆资源*** 查看单位管理员订购的资源和统购的资源及其到货状态。

详情请参见个人帐户功能相关条目（见 7 页）。

2.2.2 统购子收用户

Ⅰ 注册

与统购统收子户相同（参见 10 页）。

Ⅱ 登录

与统购统收子户相同（参见 10 页）。

Ⅲ 用户权限

除具有统购统收用户的全部权限（参见 10 页）外，还拥有执行到货确认的权限。

* 需获得管理员授权

Ⅳ 帐户功能

登录后，点击“我的 CSP”，您就可以进入统购子收子户的 CSP 帐户（如图 12）：

图 12 我的 CSP—统购子收子户

统购子收子户的帐户功能包括：

- **个人资料**
- **修改密码**
- **收藏夹**
- **购物车**
- **我的订单**
- **订单催缺**
- **到货通知** 查看订单到货情况，执行到货确认
- **本馆资源**

详情请参见统购统收子户相关条目（见 12 页）。

2.2.3 子购子收用户

Ⅰ 注册

与统购统收子户相同（参见 10 页）。

Ⅱ 登录

与统购统收子户相同（参见 10 页）。

Ⅲ 用户权限

除具有统购统收用户的全部权限（参见 10 页）外，还拥有如下权限：

- 余额支付订单
- 在线查看财务对账单
- 索要发票
- 到货确认

子购子收用户用于支付的余额完全来源于管理员的额度分配，要使用自有经费，请申请新的机构帐户。

Ⅳ 帐户功能

登录 CSP 后，点击“我的 CSP”，您就可以进入个人的 CSP 帐户（如图 13）：

图 13 我的 CSP—子购子收

子购子收子户的帐户功能包括：

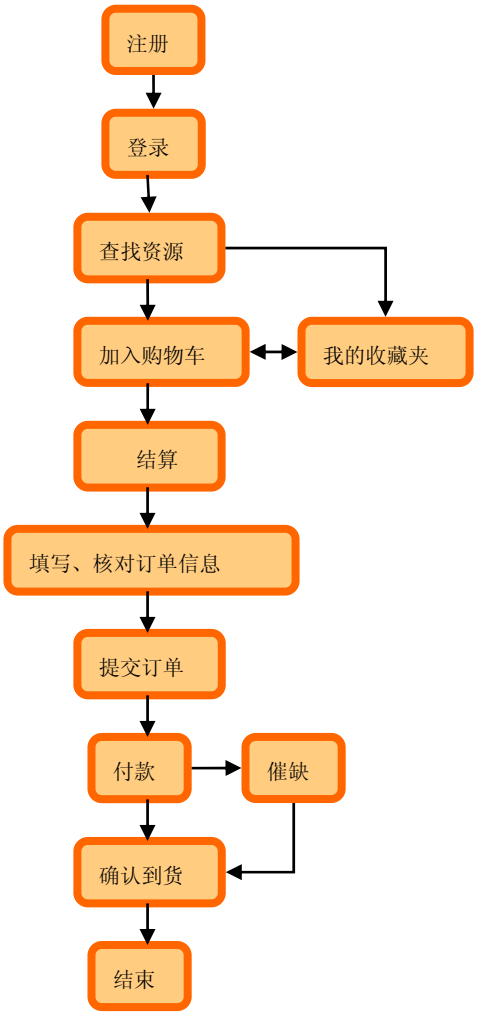
- **个人资料**
- **修改密码**
- **收藏夹**
- **购物车**
- **订单中心**
- **订单催缺**
  - **到货通知**
- **财务状况** 反映帐户财务明细
  - **本馆资源**
  - **找回密码**

详情请参见个人用户（见 7 页）、统购统收子户（见 11 页）相关条目。

四、订购篇

1 个人用户

订购流程



1.1 登录、注册

如果您已经是 CSP 老用户，请直接输入用户名和密码登录。

如果您是新用户，请先注册。个人和用户的注册方式不同，请参见 4 页“帐户篇”注册相关内容。

1.2 查找资源

见“资源搜索篇”（见 1 页）

1.3 加入购物车

您可以从多个途径选取文章加入购物车：

- 任意文章列表页（图 14、15）
- 文章 TOC 信息页（图 16）
- “我的收藏夹”（图 17）

图 14 从卷期文章列表页购买文章

图 15 从文章检索结果列表页购买文章

图 16 从文章 TOC 信息页购买文章

图 17 从“我的收藏夹”购买文章

1.4 结算

点击购物车中的“去结算”按钮（如图 18），进入订单核对页面，填写并核对收货人信息、付款方式、发票信息，点击“提交订单”（如图 19）。

图 18 结算

1.5 填写、核对订单信息

1.5.1 填写收货人信息

为确保您能收到订购的文章，请务必正确填写 Email 和联系电话。

1.5.2 选择支付方式

我们提供的支付方式有：网银支付，余额支付（预存款支付）和线下支付（详细说明见 30 页）。

1.5.3 发票信息

选择是否需要发票。款到后我们即会按照您的收货地址寄送发票，并用邮件提醒您，请务必正确填写收货地址。

1.5.4 订单备注

其他需说明事项请填写在订单备注里。

图 19 填写、核对订单信息

1.6 提交订单

以上信息确认无误后，请点击“提交订单”按钮提交订单。生成订单号后，表明您已经成功提交了订单。成功提交订单视为您已经阅读并接受了“CSP 用户协议”。

1.7 付款

您可以在订单成功提交后立即支付订单，也可以日后通过订单中心，点击待付款订单的“未付”进行支付。

支付方式详细说明参见 30 页。

只有您足额支付订单金额时，才视为我们已接受您的订购申请或要约（最终产品价格以我们的确认为准）。

1.8 催缺

您可以通过以下途径对文章进行催缺：

- 我的 CSP—订单催缺（图 20）
- 我的 CSP—订单中心—已付款订单—清单（图 21）

图 20 我的 CSP—订单催缺

图 21 订单中心查看催缺状态

当文章具备催缺条件时，订单状态下会出现“催缺”链接。点击进入订单催缺页面。核对需催缺的文章信息，根据需要填写催缺备注，提交新催缺。每篇文章每 24 小时可催缺 1 次。

图 22 执行催缺

1.9 确认到货

根据出版社的不同，您订购的全文会以如下两种方式发送给您：一、CSP 平台以附件形式发送全文到您的收货邮箱；二、出版社发送全文链接、用户名及密码信息到您的收货邮箱，同时 CSP 平台发送到货通知邮件到您的邮箱。当您核实收到购买的文章全文后，请通过以下任一途径确认到货：

- **邮件确认：**在到货邮件和到货提醒邮件中，会随信发送到货链接，点击即可轻松完成到货确认。
- **网上确认：**在“我的 CSP—到货通知”下选中您要确认的文章，点击“确认到货”。
- **电话确认：**拨打 010-6251 4061 或 6251 4062 告知您的订单编号和文章编号。

图 23 邮件确认到货

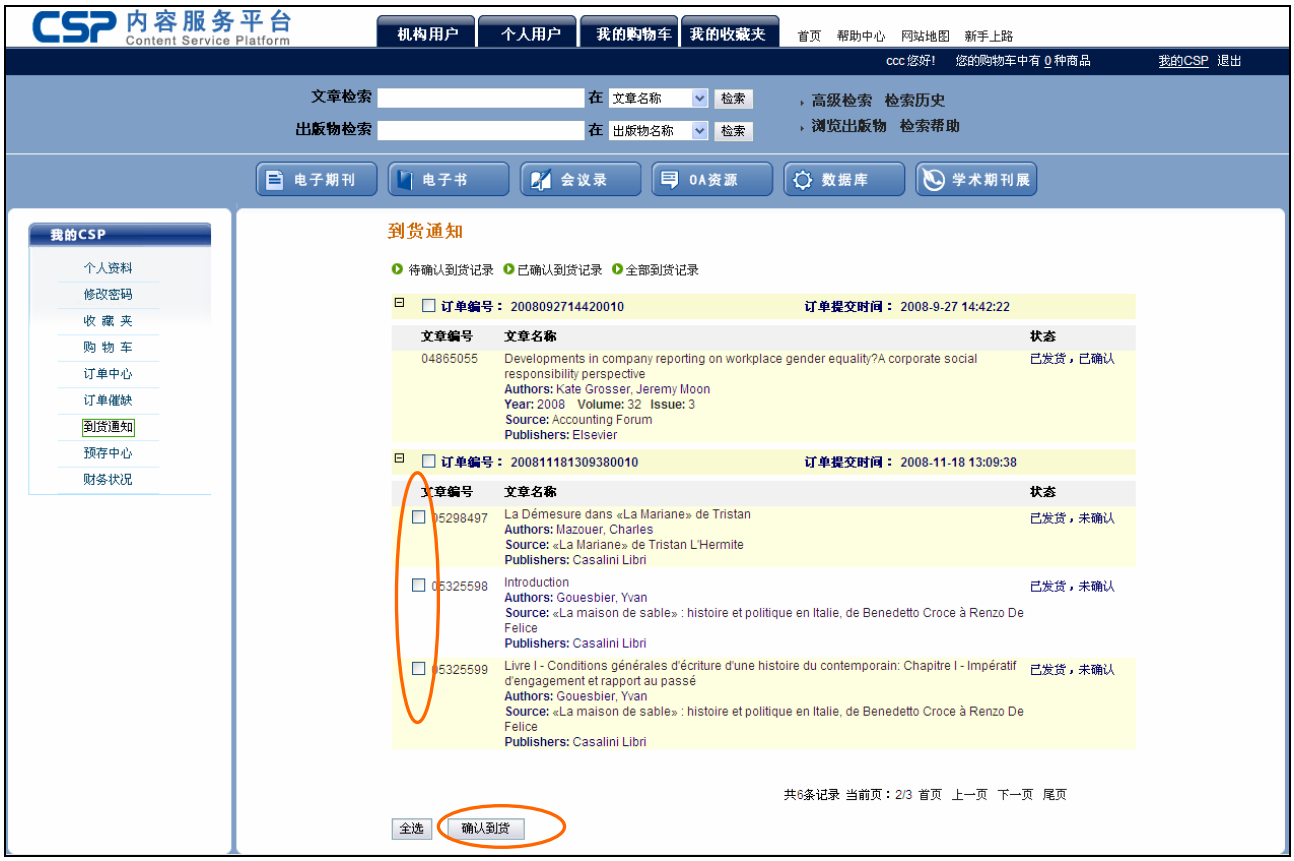


图 24 网上确认到货

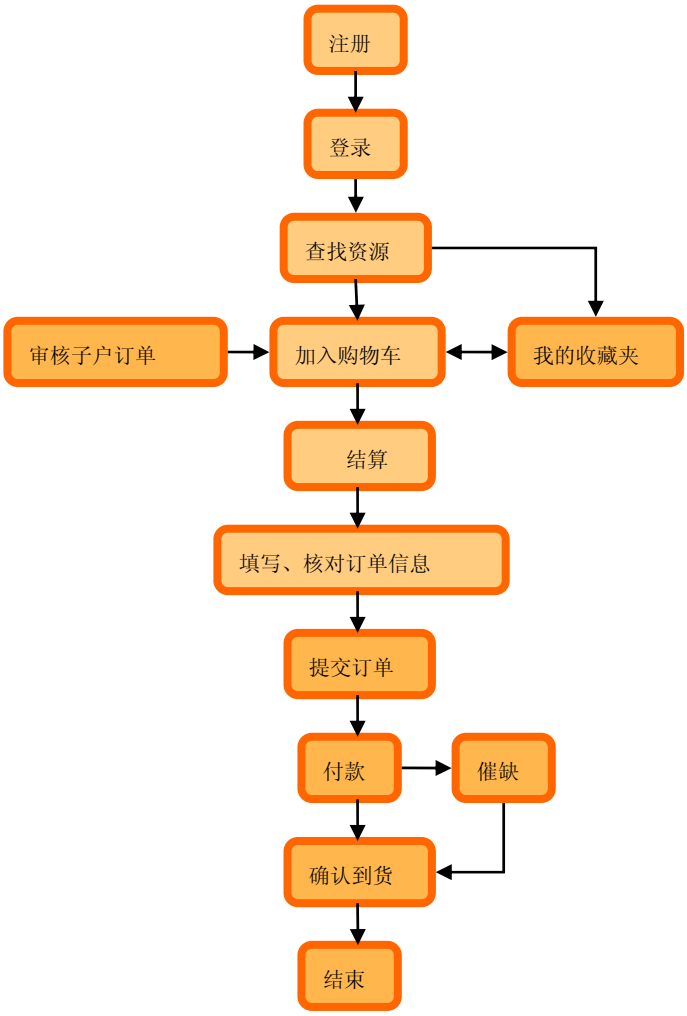
特别提示：我们会在发货同时向您发送带有到货确认链接的邮件，若您未确认，我们会发送最多 2 次的到货提醒(如图 25)，频率为到货的第二天、第七天。发货一周后若您仍不做回应，系统会默认您已收到购买的文章。

图 25 到货提醒邮件

2 机构用户

2.1 单位管理员

订购流程



2.1.1 登录、注册

与个人用户相同（参见 14 页）。

2.1.2 查找资源

参见“资源搜索篇”（见 1 页）

2.1.3 加入购物车

除了与个人用户（见 14 页）相同的途径外，机构管理员还可以通过审核子户订单选取文章加入购物车(见图 26)。

图 26 从“审核订单”购买文章

2.1.4 结算

与个人用户相同（参见 16 页）。

2.1.5 填写、核对订单信息

与个人用户相同（参见 17 页）。

2.1.6 提交订单

与个人用户相同（参见 18 页）。

2.1.7 付款

与个人用户相同（参见 18 页）。

2.1.8 催缺

与个人用户相同（参见 18 页）。

2.1.9 确认到货

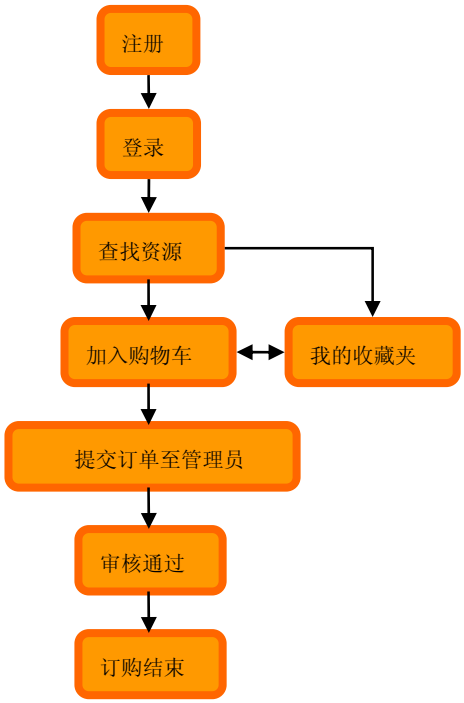
与个人用户相同（参见 20 页）。

2.2 机构用户子户

机构用户子户购买模式说明参见 10 页。

2.2.1 统购统收子户

订购流程



Ⅰ 登录、注册

与个人用户相同（参见 14 页）。

Ⅱ 查找资源

参见“资源搜索篇”（见 1 页）

Ⅲ 加入购物车

与个人用户相同（参见 14 页）。

Ⅳ 提交订单至单位管理员

统购子户不能预存也没有支付权限，需提交订单给本单位管理员审核。

图 27 提交订单至单位管理员

V 审核通过

只有审核通过的文章才能加入管理员的购物车，通过管理员购买。

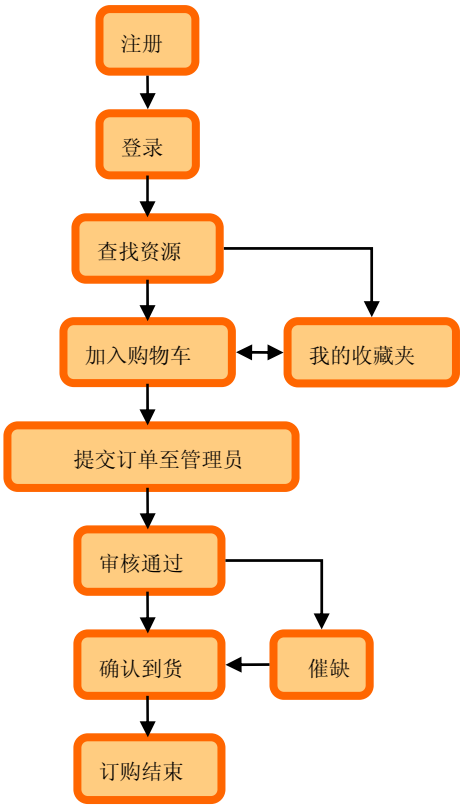
在管理员未付款之前，子户订单均可取消。

审核未通过的文章，子户可以删除。

统购统收子户的订单，既可以自己催缺，也可以管理员催缺，但每 24 小时只能催缺一次。统购统收子户可以查看本户提交订单的到货情况，但到货确认由机构管理员执行。

2.2.2 统购子收子户

订购流程



Ⅰ 登录、注册

与个人用户相同（参见 14 页）。

Ⅱ 查找资源

参见“资源搜索篇”（见 1 页）

Ⅲ 加入购物车

与个人用户相同（参见 14 页）。

Ⅳ 提交订单至单位管理员

与统购统收子户相同（参见 24 页）。

Ⅴ 审核通过

与统购统收子户相同（参见 25 页）。

Ⅵ 催缺

与个人用户相同（参见 18 页）。

Ⅶ 确认到货

与个人用户相同（参见 20 页）。

2.2.3 子购子收子户

订购流程

与个人用户订购流程相同（见 14 页）

Ⅰ 登录、注册

与个人用户相同（参见 14 页）。

Ⅱ 查找资源

参见“资源搜索篇”（见 1 页）

Ⅲ 加入购物车

与个人用户相同（参见 14 页）。

Ⅳ 结算

与个人用户相同（参见 16 页）。

Ⅴ 填写、核对订单信息

与个人用户相同（参见 17 页）。

Ⅵ 提交订单

与个人用户相同（参见 18 页）。

Ⅶ 付款

只能采用余额支付订单，余额来自于管理员额度分配，付款详细说明见30 页。

Ⅷ 催缺

与个人用户相同（参见 18 页）。

Ⅸ 确认到货

与个人用户相同（参见 20 页）。

五、收藏篇

1 收藏文章

此章适用于所有注册用户

1.1 选取文章至收藏夹

您可以从多个途径选取文章加入购物车：

1.1.1 任意文章结果页中

1.1.2 文章 TOC 信息页

1.1.3 “我的购物车”

1.2 对收藏文章进行排序

当收藏记录过多时，您可以依据文章名称和收藏日期进行收藏结果排序。

1.3 删除收藏

删除单篇收藏，直接点击文章中的“取消收藏”；

删除多篇收藏，选中要删除的文章，点击“去除选中的文献”。

2 收藏检索式

在您进行文章检索时，您的检索式会自动保存到您的检索历史。

六、温馨提示

1 查看订单状态

1.1 您可以通过以下途径查看您的订单状态：

1.1.1 成功提交订单页

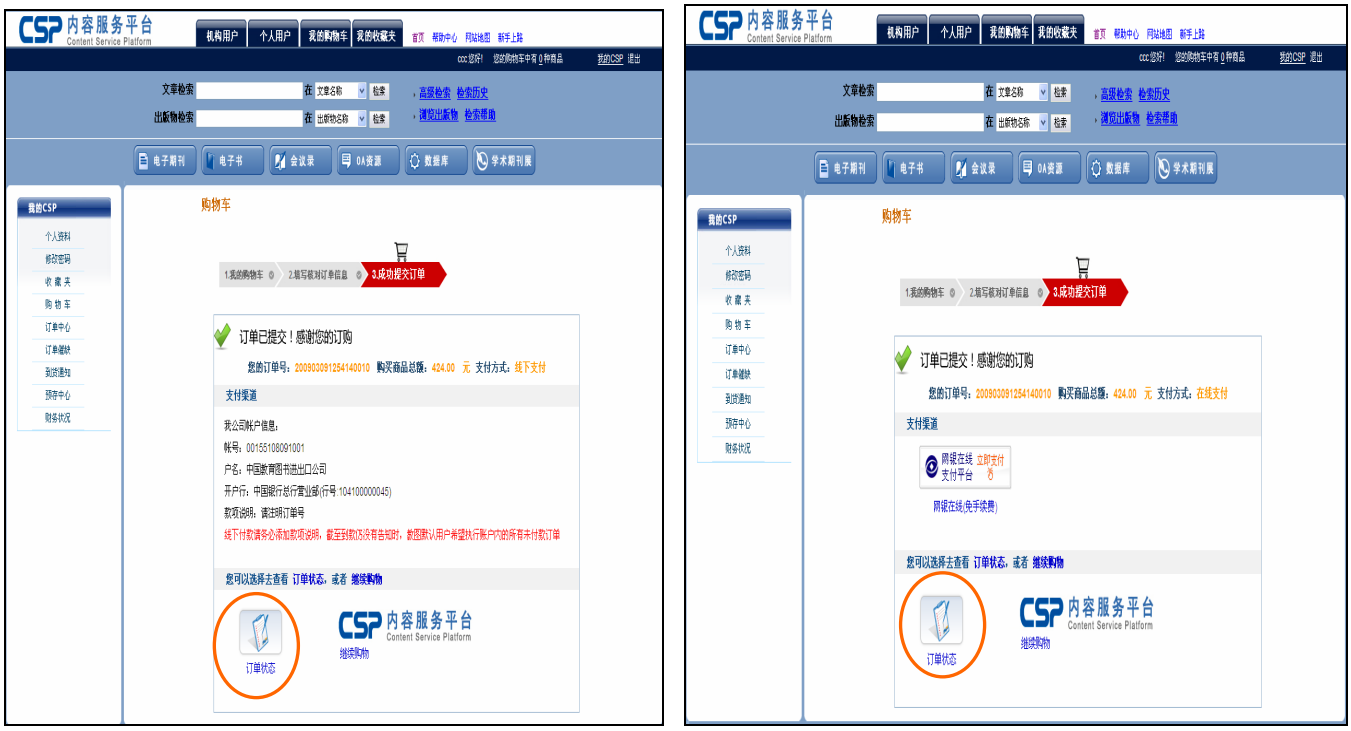


图 28 提交订单页查看订单

1.1.2 订单中心

图 29 订单中心查看订单（个人、子购子收子户）

图 30 管理员订单中心查看订单

图 31 统购子户（统购统收，统购子收）查看订单

2 订单查询

用户及其对应的订单查询字段如下表：

表格 1 订单查询

用户类型		查询字段
个人用户		订单编号、付款状态、提交日期
机构用户	管理员	订单编号、付款状态、提交日期、提交人
	统购统收用户	作者、关键词、摘要、出版社
	统购子收用户	作者、关键词、摘要、出版社
	子购子收用户	订单编号、付款状态、提交日期

3 订单支付

3.1 订单支付方式

3.1.1 网银支付

我们为您提供由网银在线支付平台支持的银行卡网上支付方式。

图 32 网银支付

I 网银支付流程

单击网银支付链接即转到网银在线的支付界面。您的订单信息会自动带到该页面。如果您对网上支付还不熟悉，请先查看“新手指南”和“开通网上支付功能演示”(图 33)。

图 33 进入网银在线支付页面

选择您要执行支付的银行卡，下方即会显示使用该行网上银行支付可能需要的信息（如图 34）。以工行为例，点击“立即支付”进入工行网上银行。

图 34 选择支付银行

请按要求安装银行安全控件。依据银行要求进行支付操作。

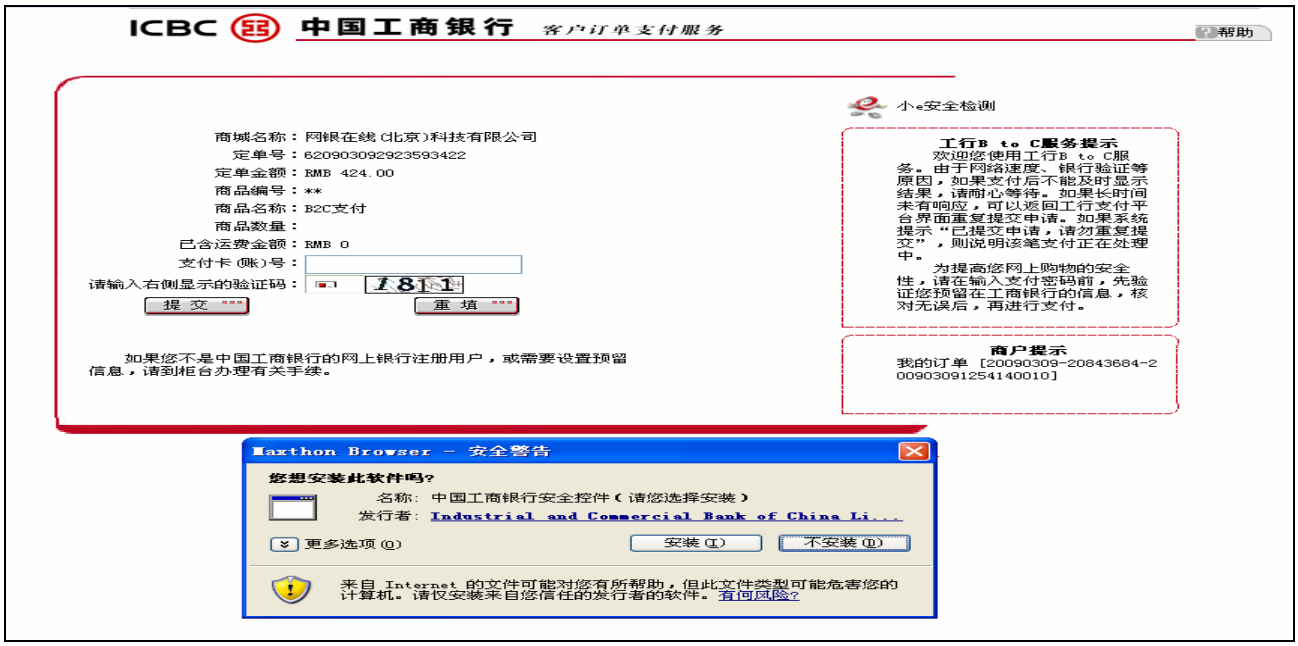


图 35 执行网上银行支付

支付成功后即返回 CSP 内容服务平台，订单支付状态即时改变。

图 36 网银支付成功

Ⅱ 网银支付支持卡种 银联卡、VISA 卡

Ⅲ 网银支付支持银行 中国建设银行，中国工商银行，中国农业银行，招商银行，广东发展银行，中国光大银行，深圳发展银行，兴业银行，华夏银行，中国民生银行，上海浦东发展银行，重庆银行。

Ⅳ 网银支付的优势

支持银行卡种较多、覆盖范围较广、结算速度较快；

安全性和稳定性好；

省却订单号码和订单金额的繁琐记忆；

实时反映银行卡在线支付确认信息。

相关信息以网银在线官方网站发布为准。

3.1.2 预存款支付

在填写、核对订单时，选择余额支付，当笔订单即采用预存款支付。请确保您的预存中心余额充足，不足请先预存，或选择其他支付方式。

余额支付与提交订单一步完成，直接转到订单中心。

3.1.3 线下支付

采用银行转帐或邮局汇款等线下方式支付订单款项，请在汇款单据收款人栏对应处填写如下信息：

银行转帐	邮局汇款
帐号：00155108091001 **户名：中国教育图书进出口公司** **开户行：中国银行总行营业部(行号:104100000045)** **款项说明：CSP 订单**	**收款人地址：中国 北京 海淀区 中关村大街 41 号** **中国教育图书进出口公司 报刊进口部** **邮编：100080** **收款人：宋亚娟** **电话：010-6251 4061，6251 4062** **附言：CSP 订单**

进行线下预存时，请在款项说明/附言栏注明：CSP 预存。

请您务必注明款项说明/附言，当到款仍未收到您的款项说明/附言时，教图默认该笔付款支付您所有未付款订单，余款将转到您的预存中心。

只有您足额支付订单金额时，才视为我们已接受您的订购申请或要约（最终产品价格以我们的确认为准）。

3.2 适用用户类型

表格 2 用户类型及其适用的支付方式

用户类型		*付款方式*
个人用户		*网银支付，余额支付*，线下支付*
机构用户	*管理员*	*网银支付，余额支付*，线下支付*
	统购统收用户	*无支付权限，请提交订单至管理员等待审批*
	统购子收用户	*无支付权限，请提交订单至管理员等待审批*
	子购子收用户	*余额支付***

4 修改订单

付款前，用户均可以变更收货信息和付款方式。

5 取消订单

任何待付款（未付）订单均可取消。

6 索要发票

6.1 获取发票

只有机构才能开增值税发票。当需要发票时，在订单核对页面发票信息栏选择“需要发票”，按提示内容填写发票抬头、类型、项目和备注。我们会在款到后按收货地址寄送发票，并发送邮件提醒。索要发票的用户，请务必正确填写收货地址。

6.2 发票类型 普通发票，增值税发票

6.3 获得增值税发票

当选择索取增值税发票时，抬头将默认为机构名。增值税发票有严格的规定，请准确提供公司全称、地址、开户行、账号、电话及税务登记证号并在此信息上加盖单位公章，以便确认开票信息的准确，同时还要提供您的税务登记证、一般纳税人证书、CSP 登录名和订单号。

---

* 须有预存款

** 可支配余额只能来自管理员分配。若使用自由经费，请申请新的机构帐户。

联系方式：

北京市海淀区中关村大街 41 号

中国教育图书进出口公司报刊进口部

宋亚娟

邮编：100080

传真：010-6251 4054，6251 4062

增值税发票开好后，默认以平信方式为您寄出，并邮件通知您。如需快递，请在备注栏标明（快递费用自理）。

6.3.1 发票抬头 个人发票不需填写抬头，单位发票抬头不得为空。

6.3.2 发票内容 发票内容栏可选择如下内容：外文书，外文刊，外文书刊。

6.3.3 换开发票（仅限普通发票）

收到发票后如发现发票抬头、内容或金额等项目与您下订单时所填写的项目不符，请您将原发票寄至如下地址，并注明您的订单号、正确的发票抬头、金额和内容。我们会在收到后为您重开发票，以平信发送给您（可以快递，费用自理）。

邮寄地址：

北京市海淀区中关村大街 41 号

中国教育图书进出口公司报刊进口部

宋亚娟（收）

邮编：100080

注：换开发票时间不能跨年。

6.3.4 递送方式 发票递送地址为收货人地址，请务必保证地址准确。发票开好后，默认以平信方式寄出，同时向您的注册邮箱发送提醒。需要快递的，请在备注栏标明，快递费用需用户自理。

6.3.5 发票金额为实际购物总金额，不包括其他费用（如快递费、汇款手续费等）。预存款发票为资金往来发票。

7 联系我们

客户服务：

北京市海淀区中关村大街 41 号

中国教育图书进出口公司报刊进口部

宋亚娟

邮编：100080

电话：010-6251 4061，6251 4062

传真：010-6251 4054，6251 4062

Email：csp@cepiec.com.cn

技术支持：

Email: support_csp@cepiec.com.cn

截图所示信息均为测试信息，实际情况请以平台公布为准。

七、常见问题解答

1 关于平台

什么是“内容服务平台”？

内容服务平台是国内首个集电子出版物引进、导航、订购、集成管理于一体的电子商务网站。收录多样化电子版国外学术文献资源，包括电子期刊、电子书、会议录、数据库的篇名目次信息。提供快捷高效的检索和浏览功能，文章在线订购服务和文章级的电子资源导航。并且提供中国区独有的优惠价格和灵活的购买方式。

内容服务平台是由谁建设并负责推广工作的？

内容服务平台由中国教育图书进出口公司建设和推广。中国教育图书进出口公司是国内教育系统唯一的大型图书进出口企业。公司秉承以“依靠学校，服务学校”为企业宗旨，坚持“以质量求生存，以服务树品牌，以规模争效益，以创新促发展”的经营指导思想，从事境外报刊、图书、电子文献的进口及国内中文图书的馆配业务。

2 注册·登录·帐户

我为什么需要注册？

只有在注册后您才可以购买您需要的资源，享受其他个性化的服务。您可以在任何时候点击注册链接，系统会以简单的步骤引导您完成注册。

注册免费吗？

是的，注册是免费的。请根据您的身份选择“个人注册”或“机构注册”。

什么是机构用户？

机构用户是为满足机构单篇订购需求设立的，机构用户的单篇订购将实行机构价格。机构用户设置有两级管理权限，由管理员和子户实现。

管理员帐户负责整个机构的金额分配、资源购买和收货管理，管理员帐户可根据机构的需要创建若干子户，并对子户进行额度分配、控制付款和收货等管理。管理员帐户可以查看机构用户下所有订单信息。子户的基本权限是提交订单，根据管理员设置的不同，还可享有付款和/或收货的权利。子户用于支付的金额全部来自于管理员帐户，并且可支配金额受管理员额度管理的限制。管理员帐户对子户的购买和收货控制模式有以下几种：

- *子购子收：管理员将购买经费以额度形式分配给各子户，子户根据各自额度自行订购，购买的资源发到子户指定的收货邮箱，管理员不参与子户购买流程。简言之，即子户购买，子户收货。*
- *统购统收：管理员帐户不向子户分配金额，子户向管理员帐户提交订单，管理员审核通过后，由管理员统一购买，统一收货。简言之，主户统一购买，统一收货。*
- *统购子收：管理员帐户不向子户分配金额，子户向管理员帐户提交订单，由管理员审核通过后统一购买，但购买的相应资源发到子户指定的收货邮箱。简言之，主户购买，子户收货。*

在这三种模式下，到货执行“谁收货，谁确认”原则。催缺执行“谁提交，谁催缺”原则。

经过管理员授权的子户可以查看管理员订单（本馆资源），子户之间不可查看订单。

如何注册成为机构用户？

不同于个人用户，机构用户注册采用申请模式，您可以打电话（010-6251 4061，6251 4062）申请注册，也可以在线提交注册申请。点击首页右上方注册按钮，选择“机构用户注册”，填写相关资料，提交完成即可。我们会及时处理您的注册请求，将用户名和密码发送到您注册的邮箱。

忘记密码怎么办？

点击首页“忘记密码”链接，输入您的用户名，选择您的用户类型，填写验证码，点击“取回密码”，系统就会将密码发送到您的注册邮箱。

机构用户子户还可以通过询问单位管理员找回密码。

为什么 CSP 会要求我重新登录？

如果您在CSP 平台上 10 分钟不进行任何操作，为了您的帐户安全，您的CSP 账号会自动退出。届时请重新登录。

我该如何使用我的帐户？

登录之后选择“我的 CSP”，您可以进入您的帐户。在这里您可以修改个人资料，浏览购物记录和购物车中的明细，进行预付、查询账户余额及跟踪订单处理状态、进行到货确认和订单支付等操作（帐户具体功能依用户类型而定）。

3 浏览・检索

我该如何在内容服务平台上进行检索？

您可以尝试简单检索：在页面上方的检索框内输入想要检索的内容，并选择检索限定范围（文章：题名，作者，摘要，关键词，全部；出版物：出版物名称，ISBN/ISSN，出版社，全部）。然后点击检索。如果您想进行更精确的检索或复合检索（基于文章名，作者，文摘，关键字，刊名，出版商，出版年度和学科），可以选择高级检索。另外，您还可以按出版物类型、字母顺序和学科进行产品浏览。

检索历史是什么？

检索历史中保存的是您最近 1 个月的历史检索式和检索记录，您可以删除检索记录，或重新调用检索式来查找相关领域最新更新的文章。

为什么我的检索历史没有保存下来？

检索历史会保存在电脑的cookies 中，如果清除cookies 或换机器登录，检索历史将消失。如果电脑禁用cookies，您将不能保存检索历史。

启用cookie 的方法：

1、 *打开浏览器（IE）*
2、 *选择[工具]——>[Internet 选项]——>[隐私]——>[高级]*

3、 在“覆盖自动cookie 处理”(IE7 为“替代自动cookie 处理”)前面打勾;“第一方cookie”“第三方cookie”均选择“接受”;在“总是允许会话cookie”前面打勾

4、 点击[确定]

也可以按照下面的方法打开cookies:

1、 打开浏览器

2、 选择[工具]——>[Internet 选项]——>[隐私]——>[编辑]

3、 在“网站地址”中输入“http://csp.cepiec.com.cn”

4、 点击[允许],[确定]

CSP 是否支持逻辑检索?

文章检索支持。在输入检索词时,配合使用逻辑运算符AND,NOT,OR 可以获得更精确的检索结果。

是否需要订购才可使用内容服务平台?

不是。您可以通过内容服务平台免费检索及浏览资源,查看包括文摘在内的篇名目次信息。如果您要查看全文,则需要注册购买。

4 订购·付款

什么是单篇订购?

“单篇订购”,英文为pay per view,是按文章付费使用的意思。这是您在CSP 平台上获取资源的一种购买方式。

我应该怎样进行文献订购?

通过内容服务平台的检索和浏览功能选择您所感兴趣的文章,加入购物车。

然后根据网站的提示填写订单信息并付款,我们会在款到24 小时内发货给您。

到货有两种形式:一是教图公司以附件形式发送PDF 全文给您;一是出版社发送全文链接,和查看、下载全文的用户名、密码给您。届时您的“到货通知”会新增一条“已发货,待确认”信息。

请在收到全文/全文链接后,及时向 CSP 确认收到全文。您可以通过三个渠道确认到货:点击到货邮件中的确认链接;在“我的CSP—到货通知”下选中您要确认的文章,点击确认到货;打电话告知您的到货信息:010-6251 4061,6251 4062。在没有收到确认信息的情况下,CSP 将自动向用户发送到货确认提醒。频率为发货的第2、7 天。若一周都没有收到确认,则CSP 默认您已经收到全文,文章状态自动转为“已发货,已确认”,届时将不能进行催缺操作。为避免损失,请您及时确认到货。

怎样查询一天的订单?

CSP 订单提交时间采用严格的24 小时记录,用户查询1 天的订单,建议您按规定格式输入相邻两天的日期。

例如,查询2009 年2 月14 日订单,日期输入:从“2009-02-14”到“2009-02-15”。

我能采用哪种方式支付订单？

个人用户可采用的支付方式：网银支付，余额支付，线下支付。
机构用户管理员用户可采用的支付方式：网银支付，余额支付，线下支付
机构用户子购子收用户可采用的支付方式：余额支付
机构用户统购统收用户和统购子收用户不具备支付功能，请将想要购买的文章提交单位管理员审批、购买。

线下付款有哪些注意事项？

个人用户和机构管理员用户可以使用线下支付方式（预存，订单付款）：
用户通过线下方式向教图公司付款时，务必注明款项说明，截至到款仍没有告知时，教图默认用户希望执行帐户内的所有未付款订单，若支付后仍有余额，则存入用户在 CSP 的预存中心。
支付订单时，请在款项说明中注明“CSP 订单”。
进行线下预存，请在款项说明中注明“CSP 预存”。

我能进行预付吗？

个人用户和机构管理员可以在 CSP 平台进行预付。预付的金额都将显示在帐户内的预付中心内。当您将支付方式设置为“余额支付”时，对应订单的相应金额会从预付中心内扣除。

预付中心金额不足，还能使用预付款支付订单吗？

如果您的预存款已经不足以支付一笔订单，请先给预付中心充值，然后再进行支付，或者使用其他方式支付。

如果使用预存款支付，会不会出现多付款的情况？

不会，余额支付都是根据文章定价由系统控制扣款的，无法人工干预，因而一般不会出现多付款的情况。

我是机构用户子户，我可以用自己的经费给该帐户充值吗？

不可以。在机构用户模式下，子户不具备充值功能，其支付权限是由管理员控制的，统购统收子户和统购子收子户均不具有支付权限。子购子收子户可以执行独立订购，但其购买经费只能来源于管理员的额度分配。若要使用自有经费，子户所在部门可以申请注册为新的独立机构用户，获得管理员身份，从而进行充值操作。

例如，北京大学在 CSP 内容服务平台注册了机构用户 pku，为信息管理系资料室设置了子购子收帐户 pku1，信息管理系可以再申请机构用户 IM，自有经费不可以为 pku1 充值，但可以为 IM 充值。

什么是购买模式？

购买模式是管理员帐户对子户的购买和收货的控制模式。一般分为以下三种：

- ***子购子收**：管理员将购买经费以额度形式分配给各子户，子户根据各自额度自行订购，购买的资源发到子户指定的收货邮箱，管理员不参与子户购买流程。简言之，即子户购买，子户收货。*
- ***统购统收**：管理员帐户不向子户分配金额，子户向管理员帐户提交订单，管理员审核通过后，由管理员统一购买，统一收货。简言之，主户统一购买，统一收货。*
- ***统购子收**：管理员帐户不向子户分配金额，子户向管理员帐户提交订单，由管理员审核通过后统一购买，*

但购买的相应资源发到子户指定的收货邮箱。简言之，主户购买，子户收货。

在这三种模式下，到货执行“谁收货，谁确认”原则，催缺执行“谁提交，谁催缺”原则。

经过管理员授权的子户可以查看管理员订单（本馆资源），子户之间不可查看订单。

怎样是网上支付成功呢？

当您完成网上在线支付过程后，系统应提示支付成功；如果系统没有提示支付失败或成功，您可以通过电话、ATM、柜台或登录网上银行等各种方式查询银行卡余额，如果款项已被扣除，说明您已支付成功。

如果出现信用卡超额透支、网络故障、意外断线等导致支付不成功，请您登录“我的CSP-订单中心”查找到该张未付订单，重新完成支付。

文章上没有价格信息，能购买吗？

没有价格显示的文章暂时不能在CSP 平台上购买，您可以选择先行收藏，待到可以购买的时候，系统会显示购买功能；个人用户还可以点击“文章原始链接”，到出版社网站上查看购买状态，进行订购。

访问出版社网站可能会产生国际流量，相关费用用户自理。访问出版社网站的同时，您就已经离开了CSP 平台，相关访问、文章价格、订购流程以出版社的要求和规定为准，与CSP 无关，CSP 内容服务平台不对用户在出版社网站的订购承担责任。

如何使用网银支付？

参见网银在线官方站的网上支付体验：http://www.chinabank.com.cn/gateway/example01.shtml

造成“支付被拒绝”的原因有哪些？

所持银行卡尚未开通网上银行功能；
所持银行卡已过期、作废、挂失；
所持银行卡卡内余额不足；
输入银行卡卡号或密码不符；
输入证件号不符；
银行系统数据传输异常；
网络中断等。

我购买的文章是什么格式？

用户在CSP 平台上购买的文章的格式都是由出版社设定的，一般为PDF 格式，不排除有其他格式。

什么是到货确认？

确认到货是您向CSP 确认您已收到订购的文章。

您可以通过三个渠道确认到货：点击邮件中的到货确认链接；在 “我的CSP—到货通知”下选中您要确认的文章，点击确认到货；打电话告知您的到货信息：010-6251 4061，6251 4062。在没有收到确认信息的情况下，CSP 将自动向用户发送到货确认提醒。频率为发货的第2、7 天。若一周之内都没有收到确认，则CSP 默认您已经收到全文，文章状态自动转为“已发货，已确认”，届时将不

能进行催缺操作。为避免损失，请您及时确认到货。

一般多长时间能够收到文章？

您订购的文章将于到款后 24 小时发送给您，个别出版社的文章可实现即时到货。

什么时候我可以进行催缺？

付款后 24 小时即可进行催缺。每篇文章每 24 小时可以催缺一次。

5 其他

上述解答仍无法解决我的问题，我该怎么办？

订购相关问题请联系：

宋亚娟

电话：010-6251 4062，6251 4062

Email：csp@cepiec.com.cn

技术问题请联系：

王明生

Email：support_csp@cepiec.com.cn